



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ที่ อนุ ๐๐๓๒.๐๐๖/๒๖๓๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังจากผู้มารับบริการพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลจากผลสำรวจดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

จากผลการตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๘๗ ราย สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและเพียงพอต่อการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๒. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักคอย, คอมพิวเตอร์, บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๔. การให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เช่น ป้าย/เอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ การมีช่องทางให้สืบค้น/สอบถาม ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๕. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๖. บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีไมตรี เต็มใจในการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๗ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๘. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีในภาพรวม ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คะแนน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘) อยู่ในระดับพึงพอใจ
๙. ประเด็นชื่นชมระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีรายละเอียดดังนี้  
- ให้บริการรวดเร็วค่ะ

๑๐. ประเด็นความไม่พึงพอใจ...



"ชื่อสัตย์ สามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ริเริ่มสร้างสรรค์ จรรโลงวินัย"

๑๐. ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี  
มีรายละเอียดดังนี้

- ห้องน้ำเก่าไปหน่อยค่ะ ✓

นางสาววนิษา สุประดิษฐาภรณ์  
นางสาวจินตนา พูลสุขเสริม  
นายแพทย์เชียวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
นายประรตนา ประสงค์ดี  
นางสาวมาปิตา วรรณวัต

๓. ข้อพิจารณา

ในไตรมาส ๑ ที่ผ่านมา ทุกหัวข้องการประเมินมีระดับคะแนนอยู่ในระดับพึงพอใจ ผู้ให้บริการให้ข้อคิดเห็นประเด็นชื่นชมในเรื่องของการบริการที่รวดเร็ว และมีประเด็นความไม่พึงพอใจในเรื่องของสภาพห้องน้ำที่เก่า

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายจिरพงษ์ เกิดฤทธิ)  
เภสัชกรชำนาญการ

(นางสาววนิษา สุประดิษฐาภรณ์)  
เภสัชกรชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

นางจินตนา พูลสุขเสริม  
เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข)

(นางสาวมาปิตา วรรณวัต)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ทราบ

(นายประรตนา ประสงค์ดี)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

นางสาววนิษา สุประดิษฐ์  
นางสาวจินตนา พูลสุขเสริม  
นายแพทย์เชียวชาญ (จริง)  
นางสาวมาปิตา วรรณวัต

